



Tanggung Jawab Bank Terhadap Hilangnya Dana Nasabah Penyimpan

Fathin Luqyana Umarella¹, Merry Tjoanda², Nancy Silvana Haliwela³

^{1,2,3} Fakultas Hukum Universitas Pattimura, Ambon, Indonesia.

: fatinnluqyana4@gmail.com

ABSTRACT: *The form of a bank's obligations to its customers must be linked to the issue of legal protection of the bank, so the form of the bank's responsibility cannot be separated from the provisions of laws and regulations. If a customer loses money or savings, the bank is required to provide compensation to the customer who lost their money. The type of research used is normative juridical, conducted by studying legal principles, concepts, and regulations. The research method used refers to primary, secondary, and tertiary legal materials with a legislative approach and a conceptual approach, as well as using library research. The analysis of regulatory materials is conducted from the perspective of the applicable provisions. The results of this study indicate that legal protection for customers' deposit funds in banks as consumers can be viewed in Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection, which stipulates the obligation of banks to comply with the procedures for creating standard clauses, as outlined in PBI Number: 7/6/PBI/2005 concerning Transparency of Banking Products and the Financial Services Authority Regulation Number: 1/POJK.07/2013 concerning Consumer Protection in the Financial Services Sector. The responsibility of conducting business activities between banks and customers creates two sides of responsibility, namely the obligations of the bank itself and the obligations to the customers who deposit funds as a result of the legal relationship. The relationship between customers and banks involves the bank's obligation to handle customer complaints, including resolving them within the established timeframe. The responsibility of each party to maintain the confidentiality of the bank must be carefully observed so that both parties can avoid potential issues that may arise between the bank and its customers.*

Keywords: *Responsibility; Bank; Customer.*

ABSTRAK: Bentuk kewajiban bank terhadap nasabah harus dikaitkan dengan masalah perlindungan hukum bank, maka bentuk tanggung jawab bank tidak dapat dilepaskan dari ketentuan peraturan perundang-undangan, jika nasabah kehilangan uang atau tabungannya maka bank wajib memberikan ganti rugi kepada nasabah yang kehilangan uangnya. Jenis penelitian yang digunakan adalah yuridis normatif dimana dilakukan dengan pengkajian asas, konsep hukum, peraturan perundang-undangan. Metode penelitian yang digunakan mengacu pada bahan hukum primer, sekunder, tersier dengan pendekatan perundang-undangan dan pendekatan konsep serta menggunakan studi kepustakaan (library research). Analisis Bahan aturan bersifat perspektif dari ketentaun yang berlaku. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa perlindungan hukum bagi dana simpanan nasabah penyimpan pada bank selaku konsumen dapat ditinjau pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang terletak pada adanya kewajiban bagi pihak bank untuk mengindahkan tata cara pembuatan klausula baku dan telah tertuang dalam PBI Nomor: 7/6/PBI/2005 Tentang Transparansi Produk Perbankan dan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan. Tanggung jawab menjalankan kegiatan usahanya antara bank dengan nasabah menimbulkan dua sisi tanggung jawab, yaitu kewajiban pada bank itu sendiri dan kewajiban pada nasabah penyimpan dana sebagai akibat hubungan hukum. Hubungan nasabah dengan bank, bank memiliki kewajiban dalam melakukan penanganan atas pengaduan nasabah, termasuk penyelesaiannya dalam jangka waktu yang telah ditetapkan. Kewajiban masing-masing pihak untuk saling menjaga rahasia bank perlu diperhatikan dengan baik agar para pihak dapat terhindar dari permasalahan-permasalahan yang dapat terjadi antara bank dengan nasabah.

Kata Kunci: *Tanggung Jawab, Bank, Nasabah*

PENDAHULUAN

Industri perbankan mempunyai peranan penting dalam perekonomian suatu negara, antara lain sebagai pengatur urat nadi perekonomian nasional. Pergerakan bebas uang sangat penting karena mendukung aktivitas ekonomi. Sehingga sebagai tujuan akhir kebijakan perbankan, situasi sektor perbankan yang kuat sangatlah penting. Industri perbankan juga berkontribusi terhadap pembangunan perekonomian nasional dan berfungsi sebagai alat kebijakan moneter. Selain itu, perbankan merupakan sarana penting dalam melakukan transaksi pembayaran, baik di dalam maupun luar negeri. Mengingat pentingnya fungsi perbankan yaitu berfungsi sebagai sumber kepercayaan masyarakat, maka hal ini merupakan tugas yang sangat penting untuk dilakukan oleh suatu bank.

Perbankan adalah lembaga keuangan dengan kepentingan sosial yang signifikan, lembaga perbankan berfungsi sebagai jembatan antara pihak yang mempunyai kelebihan dana dan pihak yang tidak mempunyai akses terhadap dana tersebut. Lembaga keuangan perbankan ikut serta dalam operasional pelayanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat selain berfungsi dibidang perkreditan untuk melayani kebutuhan pembiayaan seluruh aspek perekonomian. Perbankan menurut Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 (UU Perbankan) adalah segala sesuatu yang menyangkut bank, meliputi kelembagaan, kegiatan perekonomian, serta cara dan proses dalam penyelenggaraannya, kegiatan komersialnya menyangkut tentang bank mencakup, kelembagaan, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya.

Perbankan merupakan perusahaan yang berisiko dan mempunyai potensi keuntungan yang menguntungkan apabila dikelola dengan baik dan bijaksana (*prudently*). Perusahaan ini disebut sebagai perusahaan berisiko penuh karena operasionalnya sangat bergantung pada dana yang disimpan masyarakat dalam bentuk tabungan, giro, atau deposito.¹ Pemberian informasi mengenai kemungkinan kerugian, sebagaimana diatur dalam Pasal 29 ayat (4) UU Perbankan menyatakan bahwa bank wajib memberikan informasi tentang kemungkinan kerugian yang timbul sehubungan dengan transaksi nasabah yang dilakukan melalui bank untuk kepentingan nasabah. Pemberian informasi mengenai potensi risiko kerugian nasabah dimaksudkan agar akses terhadap informasi mengenai kegiatan perusahaan dan kondisi bank menjadi lebih terbuka, sekaligus menjaga keterbukaan dalam dunia perbankan.

UU Perbankan selain transparansi tetapi juga pengelolaan perbankan itu dilakukan dengan menggunakan prinsip kerahasiaan bank yang diatur dalam Pasal 40 UU Perbankan yang berbunyi "bank wajib merahasiakan keterangan mengenai nasabah penyimpan dan simpanannya", kecuali dalam hal sebagaimana dimaksud dalam Pasal 41, Pasal 41A, Pasal 42, Pasal 43, Pasal 44, dan Pasal 44A". Ketentuan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) berlaku pula bagi Pihak Terafiliasi. Penegasan tersebut ditekankan kembali oleh Bank Indonesia dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor: 2/19/PBI/2000 yang diatur dalam Pasal 2 ayat (1) yang menyatakan "bank wajib merahasiakan segala sesuatu yang berhubungan dengan keterangan mengenai nasabah penyimpan dan simpanan nasabah." Penerapan prinsip rahasia bank di Indonesia diharapkan dapat menjaga kepercayaan masyarakat terhadap perbankan sehingga masyarakat tidak perlu ragu untuk menyimpan dananya di bank, kepercayaan ini sangat penting jika tidak masyarakat akan menjadi tidak percaya dan ragu untuk menyimpan uangnya di bank. Apabila pihak bank

¹ Zainal Asikin, *Pokok-Pokok Hukum Perbankan di Indonesia*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 1995), h. 56

melakukan kesalahan antara pihak bank dengan nasabah, maka pihak bank akan bertanggung jawab atas kerugian nasabah tersebut.

Selain prinsip kerahasiaan bank, pengelolaan perbankan di Indonesia juga dilakukan dengan prinsip kehati-hatian. Prinsip kehati-hatian adalah suatu asas yang mengatakan bahwa bank dalam menjalankan fungsi dan kegiatan usahanya wajib menerapkan prinsip kehati-hatian dalam rangka melindungi dana masyarakat yang dipercayakan padanya. Prinsip ini sebagaimana diatur dalam Pasal 2 UU Perbankan yaitu ketentuan menyebutkan “Perbankan Indonesia dalam melakukan usahanya berasaskan demokrasi ekonomi dengan menggunakan prinsip kehati-hatian”.

Perlindungan data nasabah sangat penting untuk menanamkan kepercayaan dan kenyamanan nasabah yang bertransaksi menggunakan *M-Banking*. Karena risiko teknis dalam internet banking sangat besar, nasabah bisa mengalami kerugian jika datanya disadap atau masuk ke website dengan nama domain yang hampir sama. Kerahasiaan informasi pribadi nasabah merupakan komponen penting dari kepercayaan dan keyakinan masyarakat terhadap sektor perbankan Indonesia. Perlindungan konsumen dan masyarakat di sektor jasa keuangan diatur dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 6/POJK.07/2022. Pelaku usaha jasa keuangan dalam aturan ini, wajib bertanggung jawab atas kerugian konsumen yang disebabkan oleh kesalahan dan/atau kecerobohan pengurus, personel pelaku perusahaan jasa keuangan, dan/atau pihak ketiga yang bekerja untuk kepentingannya.

M-banking merupakan salah satu metode penyampaian dalam melakukan transaksi perbankan seperti pemindahan uang, pengecekan saldo, pembayaran tagihan, dan pembelian pulsa (*top up voucher*) dalam industri perbankan saat ini. Fasilitas transaksi ini, bank dapat melayani nasabah 24 jam sehari, tujuh hari seminggu. Akses dapat diperoleh dari berbagai situs yang dicakup oleh layanan GSM (*Global System for Mobile Communications*). Jaringan GSM adalah jenis teknologi komunikasi seluler digital. *M-Banking* diatur dalam Pasal 20 Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) yang mengatur bahwa transaksi elektronik terjadi pada saat tawaran transaksi pengirim diterima dan disetujui oleh penerima. Namun persetujuan ini harus disertai dengan pernyataan penerimaan elektronik, seperti pengiriman konfirmasi email. Pasal 20 UU ITE merupakan asas pengaturan sistem hukum civil law yang digunakan di benua Eropa, bahwa pengirimnya adalah pihak yang menawarkan barang/jasa di internet, misalnya amazon.com.

Pertumbuhan teknologi informasi mempunyai dampak yang signifikan terhadap adopsi *M-banking* di satu sisi mempermudah peredaran transaksi keuangan, namun di sisi lain justru semakin tidak aman.² Situasi seperti ini, keamanan harus menjadi faktor paling penting untuk dipertimbangkan. Faktanya, salah satu aspek terbaik yang dapat ditonjolkan bank untuk menarik konsumen adalah keamanan. Seiring berkembangnya industri perbankan, pengguna jasa perbankan akan membutuhkan pelayanan yang lebih baik. Nasabah mendapatkan keuntungan besar dari ketersediaan Internet Banking karena memungkinkan mereka melakukan transaksi tanpa memperhatikan batasan ruang dan waktu.

Sehingga didalam sistem perbankan Indonesia dilaksanakan dengan penuh ketelitian secara komperhensif. Hal ini dimaksudkan dengan tujuan tidak menimbulkan dampak negatif dari sistem perbankan yang ada. Dilihat dari Pasal 4 Undang-Undang

² Zainal Asikin, *Op. Cit.*, h. 67

Perlindungan Konsumen (UUPK) Nomor 8 Tahun 1999 mengatur tentang hak konsumen yaitu: 1). hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa; 2). hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan; 3). hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa; 4). hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.

Konsumen perbankan, sering kali diidentifikasi sebagai nasabah, yaitu individu atau entitas yang menggunakan layanan perbankan yang disediakan oleh bank atau lembaga keuangan lainnya. Nasabah memanfaatkan layanan perbankan untuk berbagai keperluan, seperti menyimpan uang, mengambil pinjaman, melakukan transaksi pembayaran, dan lain sebagainya. Di sisi lain, pelaku usaha dalam konteks perbankan adalah bank itu sendiri. Bank bertindak sebagai penyedia layanan keuangan yang memfasilitasi kegiatan finansial bagi nasabah. Sebagai pelaku usaha, bank memiliki tanggung jawab untuk memberikan layanan yang berkualitas, aman, dan sesuai dengan regulasi yang berlaku. Mereka juga bertanggung jawab untuk menjaga privasi dan keamanan informasi nasabah, serta mengelola risiko secara efektif dalam operasional mereka. Maka hubungan antara nasabah dan pelaku usaha (bank) dalam konteks perbankan adalah hubungan dimana nasabah menggunakan layanan yang disediakan oleh bank untuk memenuhi kebutuhan keuangannya.

Interaksi antara bank dan nasabah, terdapat banyak ketentuan yang mengarah pada pengenalan ketentuan lainnya. Nasabah yang menempatkan hartanya di bank dalam bentuk tabungan berdasarkan perjanjian merupakan komponen terpenting dari nasabah penabung. Hubungan hukum tersebut terjalin melalui perjanjian antara bank sebagai lembaga penyimpanan dan nasabah/konsumen pemilik dana. Pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata) menyatakan bahwa suatu perjanjian adalah suatu perbuatan dimana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih, tetapi menurut Abdul Kadir Muhammad yang merumuskan pengertian perjanjian dari Pasal 1313 KUH Perdata, bahwa perjanjian merupakan persetujuan dengan mana dua orang atau lebih saling mengikat diri untuk melaksanakan suatu hal dalam lapangan harta kekayaan.³ Namun dalam faktanya banyak kasus yang sudah terjadi nasabah pada bank mengalami kerugian.

Terpenuhinya unsur-unsur sahnya suatu perjanjian, perjanjian antar nasabah dan bank dapat dianggap sah dan mengikat jika kedua belah pihak sesuai dengan ketentuan yang berlaku sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata), yaitu adanya kesepakatan untuk membuat suatu perjanjian, para pihak yang melakukan perjanjian harus memenuhi syarat kedewasaan, adanya perjanjian mengenai suatu hal, dan adanya sebab yang sah, merupakan dasar-dasar diadakannya perjanjian. Kedua belah pihak harus memenuhi aspek hukum untuk menjadi subjek hukum. Ada empat syarat yang harus dipenuhi agar suatu perjanjian sah dapat terbentuk yaitu; 1) Perjanjian mereka mengikat secara hukum; 2). Merupakan perbuatan hukum; 3). Adanya akibat hukum; 4). Adanya sanksi hukum.

Perjanjian yang telah dibuat dan memenuhi syarat sahnya perjanjian berdasarkan Pasal 1320 KUH Perdata maka akan menimbulkan akibat hukum bagi para pihak. Berdasarkan Pasal 1338 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata) mengatur bahwa

³ Olga Oktavia, *Pelaksanaan Hak Dan Kewajiban Debitur Dalam Memperjanjikan Kredit Kepemilikan Rumah Bersubsidi Pada PT. Bank Tabung Negara (Persero) TBK*, Universitas Islam Riau, Fakultas Hukum, 2020, h. 41

“semua perjanjian yang dibuat secara sah dan berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Suatu perjanjian tidak dapat ditarik kembali selain dengan kesepakatan kedua belah pihak, atau karena alasan-alasan yang oleh undang-undang dinyatakan cukup untuk itu.”

Terkait dengan nasabah pada bank untuk melakukan penyimpanan dana dan menerima fasilitas kredit dari bank. Nasabah yang melakukan penyimpanan dana pada bank maka bank berkewajiban untuk menjaga sesuai dengan asas perbankan yaitu “Rahasia Bank” maksudnya bank tidak boleh membocorkan atau menghilangkan dana nasabah penyimpan. Jika nasabah kehilangan uang atau tabungannya, maka bank wajib memberikan ganti rugi kepada nasabah yang kehilangan uangnya. Oleh karena bentuk kewajiban bank terhadap nasabah harus dikaitkan dengan masalah perlindungan hukum bank, maka bentuk tanggung jawab bank tidak dapat dilepaskan dari peraturan perundang-undangan yang mengaturnya. Sejak diperkenalkannya struktur perbankan Indonesia oleh bank Indonesia pada tahun 2004, standar perlindungan nasabah telah berpegang pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Nasabah dan bank menjamin kepercayaan dan ikatan hukumnya keterikatan pada kepercayaan pada hakikatnya adalah suatu keyakinan bahwa konsumen yang menyimpan uangnya di bank mempunyai keyakinan bahwa bank tersebut layak untuk melindungi uang yang disimpannya. Sedangkan ikatan hukum adalah kontak yang dapat meningkatkan risiko hukum karena menghubungkan bank dengan nasabah bank. Kewajiban bank Indonesia adalah mengatur dan mengendalikan bank apabila terjadi pengalihan transaksi yang menyangkut kepemilikan bank, khususnya data nasabah yang berkaitan dengan fenomena perizinan, seperti penyerahan kuasa kepemilikan dan operasional bank, yaitu lembaga pendukung bank dalam rangka kepemilikan. yang dapat terkait dengan merger, konsolidasi, dan akuisisi.⁴

Bank yang melakukan kelalaian dan menimbulkan kerugian terhadap debitur atau nasabah wajib bertanggung jawab untuk kepentingan nasabah yang mengalami kerugian berdasarkan Pasal 29 ayat (4) UU Perbankan wajib bertanggung jawab untuk kepentingan nasabah yang dirugikan tersebut. Peraturan dapat dibedakan dari segi cara mempertanggung jawabkan akibat hukum atas kelalaiannya, yaitu pertanggung jawaban oleh bank dan tanggung jawab oleh pegawai bank sebagai pelaksana Sistem Informasi Debitur.

Salah satu bentuk perlindungan bank terhadap dana simpanan nasabah pada bank maka dibentuk Lembaga Penjamin Simpanan (LPS) berperan penting dalam dunia perbankan dengan memberikan perlindungan kepada nasabah bank terhadap risiko kehilangan simpanan mereka dalam situasi dimana bank mengalami kesulitan keuangan atau bangkrut, ini membantu menjaga kepercayaan masyarakat terhadap sistem perbankan dan stabilitas ekonomi secara keseluruhan. Lembaga Penjamin Simpanan (LPS) adalah suatu badan pemerintah otonom yang didirikan berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2004 tentang Lembaga Penjamin Simpanan (UU LPS) untuk menjamin dan melindungi simpanan nasabah perbankan di Indonesia. Nasabah di Indonesia mempunyai perlindungan hukum ketika menyimpan dana di sistem perbankan. Sebagaimana diatur dalam Pasal 4 UU LPS mengatur hal serupa, yakni menjamin simpanan nasabah dan turut berperan aktif dalam menjaga stabilitas sistem perbankan sesuai dengan kewenangannya. LPS menetapkan kebijakan serta

⁴ Bukit, Andi Nova. “Pertanggung Jawaban Bank Terhadap Hak Nasabah Yang Dirugikan Dalam Pembobolan Rekening Nasabah (Studi di PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk, Kantor Cabang Medan Gatot Subroto).” *Jurnal Ius Constituendum* 4, no. 2 (2019): 181-194

melaksanakan penjaminan simpanan dalam menjalankan perannya sebagai penjamin simpanan bagi nasabah penabung, menjamin simpanan nasabah dan berkontribusi aktif terhadap stabilitas sistem perbankan.

Terdapat dua jenis tanggung jawab yang diemban oleh bank yaitu tanggung jawab *liability* dan tanggung jawab tanpa kesalahan. Tanggung jawab *liability* merupakan istilah hukum yang meluas yang menunjuk hampir semua karakter hak dan kewajiban secara aktual dan potensial seperti kerugian, ancaman, kejahatan, biaya, atau kondisi yang menghasilkan kewajiban untuk mengikuti hukum sekarang atau di masa depan. Sementara itu, pertanggung jawaban tanpa kesalahan merupakan premis yang cukup komprehensif dan berlaku baik dalam hukum pidana maupun perdata. Pemikiran ini dianut secara tegas dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata), khususnya Pasal 1365, 1366, dan 1367. Pemikiran ini berpendapat bahwa seseorang hanya dapat dimintai pertanggung jawaban secara hukum apabila perbuatannya mengandung unsur perbuatan salah.⁵ Pasal 1365 KUH Perdata yang kadang-kadang disebut pasal tentang perbuatan melawan hukum, menyebutkan empat syarat utama yang harus dipenuhi: a). Ada suatu tindakan; b). Terdapat unsur kesalahan; c). Telah terjadi kerugian; dan d). Terdapat hubungan sebab akibat antara kesalahan dan kerugian.

Salah satu contoh kasus yang terjadi pada nasabah penyimpan dana yaitu pada nasabah berinisial WE, nasabah tersebut mengalami hilangnya tabungan senilai 20 Miliar rupiah, kasus ini dilakukan oleh pelaku yang menjabat sebagai kepala cabang bank Maybank. Dilihat berdasarkan kronologis kejadiannya, nasabah berinisial WE baru dapat menyadari bahwa uangnya telah hilang di bank Maybank. Dikarenakan sebelum pelaku yang menjabat sebagai kepala cabang bank Maybank menawarkan dengan pembuatan rekening berjangka dengan bunga lebih besar dibandingkan produk tabungan bank yang kebanyakan dan pelaku memakai data-data pribadi nasabah tanpa sepengetahuan nasabah. WE dalam hal ini sebagai nasabah telah menyetor uang sebesar 20 Miliar tunai dengan rincian 15 Miliar atas nama sendiri dan 5 Miliar atas nama ibunya Floretta sesuai eksposur janjinya, pelaku tidak membuka rekening berjangka berdasarkan suatu perjanjian yang telah dibuat antara nasabah dengan pelaku serta tentang segala hal untuk meyakinkan nasabah bahwa dirinya telah membuka rekening berjangka di bank tersebut, akan tetapi WE mengecek saldo di rekeningnya melalui *m-banking* hanya berjumlah Rp.600.000 sedangkan di rekening ibunya hanya tersisa 17 juta rupiah. Namun laporan WE ke pihak bank tidak mendapat tanggapan baik. Sehingga, pada 8 Mei 2020, WE menyerahkannya ke Bareskrim Polri untuk penyelidikan lebih lanjut.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum yuridis normatif. Penelitian yuridis normatif semacam ini mengkaji sumber-sumber hukum, teori hukum, asas-asas hukum dan ketentuan-ketentuan hukum positif untuk menjawab permasalahan hukum yang diteliti.⁶ Penelitian hukum doktrinal merupakan nama lain dari penelitian normatif, dapat juga disebut dengan penelitian kepustakaan atau studi dokumen karena penelitian ini hanya terbatas pada peraturan tertulis atau bahan tertulis lainnya.⁷ Tipe penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum yuridis normatif. Tipe penelitian yuridis normatif yaitu suatu penelitian yang mengkaji bahan-bahan hukum, doktrin

⁵ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, (Jakarta: Grasindo, 2000), h. 59.

⁶ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, (Jakarta: Pustaka Media, 2005), h. 16.

⁷ Soerjono Soekarno dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2004), h. 14.

hukum, prinsip-prinsip hukum, asas-asas hukum, maupun ketentuan-ketentuan hukum positif guna menjawab isu hukum yang telah dikaji. Nama lain dari penelitian normatif ialah penelitian hukum doctrinal yang dapat disebut sebagai penelitian perpustakaan atau studi dokumen dikarenakan penelitian ini dilakukan dan ditujukan hanya pada peraturan-peraturan yang ditulis atau bahan tulis lainnya. Pendekatan masalah yang dilakukan adalah pendekatan perundang-undang (*statue approach*) dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*) (a) pendekatan perundang-undangan (*statue approach*) dikenal dengan sebutan pendekatan yuridis, yaitu penelitian yang terfokus pada produk-produk hukum.⁸ (b) pendekatan konseptual atau (*conceptual approach*), yaitu penelitian atau terhadap konsep-konsep hukum seperti sumber hukum, lembaga hukum, fungsi hukum, dan sebagainya. Konsep hukum ini terdapat dalam tiga ranah atau tataran teori hukum konsepnya umum, tataran ilmu hukum dogmatik yang berkonsep pada hukum teknis yuridis dan tataran filsafat hukumnya konsep dasar.⁹

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Perlindungan Hukum Terhadap Hilangnya Dana Nasabah Penyimpan Pada Bank

Jaminan perlindungan hukum terhadap dana nasabah penyimpan adalah mekanisme yang dirancang untuk melindungi nasabah dari risiko kehilangan dana yang disimpan di bank. Ini melibatkan berbagai perangkat hukum, kelembagaan, dan prosedur yang bertujuan memastikan bahwa hak-hak nasabah terlindungi, jika terjadi masalah dengan bank, seperti kebangkrutan, likuidasi, atau tindakan kriminal seperti penipuan. Bank sebagai badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dan menjalankan usahanya terutama dari dana masyarakat dan kemudian menyalurkan kembali kepada masyarakat. Selain itu, bank juga memberikan jasa-jasa keuangan dan pembayaran lainnya. Ada dua peranan penting yang dimainkan oleh bank yaitu sebagai lembaga penyimpan dana masyarakat dan sebagai lembaga penyedia dana bagi masyarakat dan atau dunia usaha, dengan demikian perbankan memiliki fungsi penting dalam perekonomian negara. Perbankan mempunyai fungsi utama sebagai intermediasi, yaitu penghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya secara efektif dan efisien pada sektor-sektor riil untuk menggerakkan pembangunan dan stabilitas perekonomian sebuah negara.

Bank menghimpun dana dari masyarakat berdasarkan asas kepercayaan dari masyarakat. Apabila masyarakat percaya pada bank, maka masyarakat akan merasa aman untuk menyimpan uang atau dananya di bank. Dengan demikian, bank menanggung risiko reputasi atau *reputation risk* yang besar. Bank harus selalu menjaga tingkat kepercayaan dari nasabah atau masyarakat agar menyimpan dana mereka di bank, dan bank dapat menyalurkan dana tersebut untuk menggerakkan perekonomian bangsa. Sehingga hubungan bank dengan nasabah penyimpan pada bank merupakan salah satu hubungan antara produsen dalam hal ini yaitu Bank dan konsumen yaitu nasabah penyimpan melalui suatu perjanjian yang dibuat. Berdasarkan Pasal 1313 KUHPerdara perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih. Secara umum, hukum perjanjian mengatur hubungan pihak-pihak dalam perjanjian, akibat-akibat hukumnya dan menetapkan bila pelaksanaan dapat dituntut secara hukum. Suatu perjanjian bisa dibuat secara timbal balik maupun yang hanya searah. Pada suatu perjanjian yang timbal balik dua orang atau lebih saling memperjanjikan suatu hal yang akan menimbulkan hak dan kewajiban bagi kedua

⁸ Bahder Johan Nasution, *Metode Penelitian Ilmu Hukum*, (Bandung: Mandar Maju, 2008), h. 92.

⁹ *Ibid.*

belah pihak.¹⁰ Perjanjian yang terjadi antara dua belah pihak mempunyai kekuatan mengikat bagi para pihak yang membuat perjanjian itu, seperti yang telah ditetapkan pada ketentuan Pasal 1338 ayat (1) dan (2) KUH Perdata yang menyatakan “Semua persetujuan yang dibuat sesuai dengan Undang-Undang berlaku sebagai Undang-Undang bagi mereka yang membuatnya. Persetujuan itu tidak dapat ditarik kembali selain dengan kesepakatan kedua belah pihak, atau karena alasan-alasan yang ditentukan oleh undang-undang.” Khususnya perlindungan hukum bagi nasabah penyimpan pada bank selaku konsumen, Antara lain dengan adanya perjanjian kredit atau pembiayaan bank yang merupakan perjanjian standar (*standard contract*).

Adapun ratio diundangkannya UUPK adalah dalam rangka menyeimbangkan daya tawar konsumen terhadap pelaku usaha dan mendorong pelaku usaha untuk bersikap jujur dan bertanggung jawab dalam menjalankan kegiatannya.¹¹ UUPK mengacu pada filosofi pembangunan nasional, yakni bahwa pembangunan nasional termasuk pembangunan hukum memberikan perlindungan terhadap konsumen adalah dalam rangka membangun manusia Indonesia seutuhnya berlandaskan pada falsafah kenegaraan Republik Indonesia, yaitu dasar negara Pancasila dan Konstitusi negara UUD 1945.¹²

Posisi Konsumen sebagai pihak yang lemah juga diakui secara internasional sebagaimana tercermin dalam Resolusi Majelis Umum Persatuan Bangsa Bangsa Nomor: A/RES/39/248 Tahun 1985, tentang *Guidelines for Consumer Protection*, yang menghendaki agar konsumen dimanapun mereka berada, dari segala bangsa, mempunyai hak-hak dasar tertentu, terlepas dari status sosialnya.¹³ Yang dimaksud dengan hak-hak dasar tersebut antara lain adalah hak untuk mendapatkan informasi yang jelas, benar, dan jujur, hak untuk mendapatkan keamanan dan keselamatan, hak untuk memilih, hak untuk didengar, hak untuk mendapatkan ganti rugi, hak untuk mendapatkan kebutuhan dasar manusia.

Bahwa sering terjadi dijebolnya atau dihacknya *m-banking* tetapi itu sangat sulit, karena *m-banking* itu dimiliki oleh pribadi, untuk segala hal seperti pemberian APN, pengaktifan *m-banking* itu selalu disampaikan bahwa APN sudah diaktifkan itu sudah menjadi tanggung jawab nasabah, segala hal yang berkaitan dengan *m-banking* itu sudah tanggung jawab nasabah jika kehilangan dana simpanan atau ke hack, kembali lagi ke nasabah karena nasabah lalai dalam menggunakan handphone, karena dengan tidak sengaja mengklik tautan yang mengakibatkan handphone dihack sehingga dana simpanan nasabah hilang, hal yang terjadi itu diluar tanggung jawab bank.

Pengaduan yang dimaksud adalah ungkapan ketidakpuasan nasabah yang disebabkan adanya potensi kerugian financial pada nasabah yang diduga karena kesalahan atau kelalaian bank atau ketidakpuasan nasabah atas layanan yang diberikan oleh bank. Bank Indonesia sebagai pelaksana otoritas moneter mempunyai peranan yang besar dalam usaha melindungi, dan menjamin agar nasabah tidak mengalami kerugian akibat tindakan bank yang salah. Hal-hal yang menyangkut dengan usaha perlindungan nasabah diantaranya berupa laporan dan data-data yang merupakan bahan informasi. Mengingat pentingnya perlindungan nasabah tersebut, Bank Indonesia menetapkan upaya perlindungan nasabah sebagai salah satu pilar dalam Arsitektur Perbankan Indonesia

¹⁰ Salim HS, *Pengantar Hukum Perdata Tertulis*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2021), h. 51

¹¹ Az Nasution, “Aspek Hukum Perlindungan Konsumen: Tinjauan Singkat UU No. 8 Tahun 1999-L.N.1999 No.42”, *Teropong: Media Hukum dan Keadilan* 2, no. 8 (2003).

¹² Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2003), h. 17.

¹³ Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani *Loc Cit*, h. 11

(API). API merupakan suatu kerangka dasar sistem perbankan Indonesia yang terdiri dari enam pilar, bersifat menyeluruh dan memberikan arah, bentuk dan tatanan pada industri perbankan untuk rentang waktu lima sampai sepuluh tahun ke depan.¹⁴

Perlindungan konsumen dalam UU ITE mengatur adanya teknologi netral yang dipergunakan dalam transaksi elektronik, serta mensyaratkan adanya kesepakatan penggunaan sistem elektronik yang dipergunakan. Bank Indonesia telah menerbitkan berbagai pengaturan regulasi terkait penggunaan teknologi informasi bagi perbankan dan lembaga penyelenggara sistem pembayaran dalam bentuk Peraturan Bank Indonesia dan Surat Edaran Bank Indonesia. Pengaturan tersebut antara lain ditujukan untuk meningkatkan keamanan, integritas data, dan ketersediaan layanan electronic banking, misalnya dengan mewajibkan seluruh penerbit kartu untuk menggunakan chip pada kartu-kartu pembayarannya, menggunakan *two factors authentication* pada transaksi *on-line* yang bersifat *financial*, melakukan enkripsi pada transaksi *mobile banking*.

Penyusunan ketentuan mengenai penerapan manajemen risiko dalam penggunaan teknologi informasi oleh bank dalam PBI Nomor: 9/15/PBI/2007 dimaksudkan untuk menjadi pokok-pokok penerapan manajemen risiko dalam penggunaan teknologi informasi yang harus diterapkan oleh bank untuk memitigasi risiko yang berhubungan dengan penyelenggaraan teknologi informasi. Hal ini mengingat terdapat risiko yang dapat merugikan bank dan nasabah seperti risiko operasional, risiko hukum, dan risiko reputasi selain risiko perbankan lainnya seperti risiko likuiditas dan risiko kredit.

Kasus antar nasabah penyimpan dana simpanan pada bank yakni nasabah atas nama WE telah mengalami kerugian dana simpanan pada bank dengan hilangnya tabungan pada bank dalam jumlah 20 Miliar rupiah. Kasus ini dilakukan oleh tergugat yang menjabat sebagai kepala cabang bank Maybank. Dilihat berdasarkan kronologis kejadiannya, nasabah berinisial WE baru dapat menyadari bahwa uangnya telah hilang di bank Maybank dikarenakan sebelum tergugat yang menjabat sebagai kepala cabang bank Maybank menawarkan pembuatan rekening berjangka dengan bunga lebih besar dibandingkan produk tabungan bank yang ada sebelumnya. WE dalam hal ini sebagai nasabah penyimpan dana bank telah menyetor uang sebesar 20 Miliar tunai dengan rincian 15 Miliar atas nama sendiri dan 5 Miliar atas nama ibunya Floretta sesuai eksposur janjinya, tidak membuka rekening berjangka berdasarkan ketentuan yang ada maupun sebuah perjanjian mengikat yang telah dibuat antara nasabah dengan pelaku serta tentang segala hal untuk meyakinkan nasabah bahwa dirinya telah membuka rekening berjangka di bank tersebut. Tergugat memakai data-data pribadi nasabah WE agar dapat membuka rekening tabungan berjangka. Nasabah WE mengecek sisa saldo akhir di rekeningnya melalui *m-banking* hanya berjumlah Rp.600.000.00 (enam ratus ribu rupiah) sedangkan di rekening ibunya hanya tersisa 17 juta rupiah dari total dana simpanan yang ada sebelumnya. Hal inilah yang dialami WE sebagai nasabah penyimpan dana pada bank Maybank yang pada akhirnya harus melaporkan masalah tersebut kepada pihak bank berdasarkan ketentuan-ketentuan yang berlaku. Namun laporan WE ke pihak bank tidak mendapat tanggapan baik sehingga, pada 8 Mei 2020, WE menyampaikan laporan di Bareskrim Polri untuk mendapatkan penyelidikan lebih lanjut.

Nasabah dapat disebut sebagai konsumen yang harus mendapatkan perlindungan hukum yang baik dan benar. Adanya keinginan dan desakan masyarakat untuk melindungi dirinya dari barang yang rendah mutunya telah memacu untuk memikirkan

¹⁴ Muhammad Djumhana, *Azas-azas Hukum Perbankan Indonesia*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2008), h. 18

secara sungguh-sungguh usaha untuk melindungi konsumen ini, dan mulailah gerakan untuk merealisasikan cita-cita itu. Sebagaimana adagium hukum yang diungkapkan Satjipto Rahardjo "*hukum dibuat untuk manusia bukan sebaliknya*".¹⁵ Mengingat dampak penting yang dapat ditimbulkan akibat tindakan pelaku usaha yang sewenang-wenang dan hanya mengutamakan keuntungan dari bisnisnya sendiri, maka pemerintah memiliki kewajiban untuk melindungi konsumen yang posisinya memang lemah, disamping ketentuan hukum yang melindungi kepentingan konsumen belum memadai,¹⁶

Philipus M. Hadjon berpendapat bahwa didalam perlindungan konsumen terdapat dua teori perlindungan hukum, yaitu perlindungan hukum represif dan perlindungan hukum preventif.¹⁷ Perlindungan hukum represif adalah perlindungan hukum yang dilakukan dengan cara melaksanakan sanksi terhadap pelaku agar membersihkan hukum kepada keadaan sebenarnya, dan perlindungan hukum jenis ini biasanya dilakukan di pengadilan.

Perlindungan hukum preventif yaitu perlindungan hukum yang memiliki tujuan untuk mencegah terjadinya suatu sengketa. Perlindungan hukum terhadap nasabah penyimpan dana dijamin oleh pemerintah dengan produk hukumnya yaitu peraturan perundang-undangan yang terkait. Produk hukum yang telah dikeluarkan oleh pemerintah terhadap nasabah penyimpan dana didalam UU Perbankan Pasal 1 ayat (24) menyatakan Lembaga Penjamin Simpanan (LPS) adalah badan hukum yang menyelenggarakan kegiatan penjaminan atas simpanan nasabah penyimpan melalui skim asuransi, dan penyangga, atau skim lainnya. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2004 Tentang Lembaga Penjamin Simpanan mengatur hal-hal yang berkaitan dengan perlindungan hukum bagi nasabah melalui Lembaga Penjamin Simpanan.

Sehingga hal tersebut tidak menutup kemungkinan bahwa nasabah WE sudah sepatutnya mendapatkn perlindungan hukum berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Edukasi masyarakat dibidang perbankan pada dasarnya merupakan pemberian informasi dan pemahaman kepada masyarakat mengenai fungsi dan kegiatan usaha bank, serta produk dan jasa yang ditawarkan bank. Pemberian Edukasi ini diharapkan dapat memfasilitasi pemberian informasi yang cukup kepada masyarakat sebelum mereka melakukan interaksi dengan bank, sehingga terhindar adanya kesenjangan informasi pada pemanfaatan produk dan jasa perbankan yang dapat menyebabkan timbulnya permasalahan antara bank dengan nasabah dikemudian hari.

B. Tanggung Jawab Bank Terhadap Hilangnya Dana Nasabah Penyimpan Pada Bank

Tanggung jawab dalam kamus hukum diistilahkan sebagai liability dan responsibility. Istilah liability menunjuk pada pertanggung jawaban hukum yaitu tanggung gugat akibat kesalahan yang dilakukan oleh subjek hukum, yang meliputi semua karakter hak dan kewajiban secara actual atau potensial seperti kerugian, ancaman, kejahatan, biaya atau kondisi yang menciptakan tugas untuk melaksanakan undang-undang.¹⁸ Menurut Peter Mahmud Marzuki, Tanggung Jawab adalah merupakan tanggung gugat yang merujuk pada posisi seseorang atau badan hukum yang dipandang harus membayar suatu bentuk kompensasi atau ganti rugi setelah adanya peristiwa hukum atau tindakan hukum.

¹⁵ Romli Atmasasmita, *Teori Hukum Integratif Rekonstruksi Terhadap Teori Hukum Pembangunan dan Teori Hukum Progresif*, (Yogyakarta: Genta Publishing, 2012), h. 93

¹⁶ *Ibid*,

¹⁷ Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, (Surabaya: Bina Ilmu, 1987), h. 3

¹⁸ Nancy Silvana Haliwela. *Esensi Pengawasan Pemerintah Daerah Pada Pelaksanaan Tanggung Jawab Sosial Dan Lingkungan Perseroan Terbatas= The Essence of Regional Government Supervision on The Implementation of Social Andspnsibility of The Limited Company*. Disertasi: Universitas Hasanuddin, 2021.

Misalnya harus membayar ganti rugi kepada orang atau badan hukum lain karena telah melakukan perbuatan melanggar hukum (*onrechtmatige daad*) sehingga menimbulkan kerugian bagi orang atau badan hukum lain tersebut. Istilah tanggung gugat berada dalam ruang lingkup hukum privat, dalam konsep *vicarious liability* atau tanggung gugat pengganti dapat dipahami sebagai suatu pertanggung jawaban pengganti yang dibebankan kepada pihak yang bertanggung jawab atas seseorang terhadap tindakan yang dilakukan oleh pihak yang menjadi tanggungannya. Pengaturan mengenai perbuatan melawan hukum di Indonesia secara normatif merujuk pada Pasal 1365 KUHPerdata.

Tanggung Jawab bank juga diatur didalam Pasal 1367 KUHPerdata menyatakan bahwa seorang tidak saja bertanggung jawab untuk kerugian yang disebabkan perbuatan sendiri, akan tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan oleh perbuatan orang-orang yang menjadi tanggungannya, atau disebabkan oleh barang-barang yang berada dibawah pengawasannya. Merujuk pada isi dalam Peraturan Bank Indonesia No. 10/10/PBI 2008 Tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor: 7/7/PBI/2005 Tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah, bank memiliki kewajiban dalam melakukan penanganan atas pengaduan nasabah, termasuk penyelesaiannya, dalam jangka waktu yang telah ditetapkan. Artinya, sudah seharusnya bank menindaklanjuti pengaduan para nasabahnya dan bukan mengabaikan keluhan nasabah. Aturan dan tata cara pengaduan nasabah juga sudah diatur dalam PBI tersebut.

Bank Indonesia juga membuat regulasi mengenai perlindungan dan keamanan dalam transaksi perbankan berbasis teknologi informasi melalui Peraturan Bank Indonesia dan Surat Edaran Bank Indonesia. Regulasi tersebut bertujuan untuk meningkatkan keamanan dan penyediaan layanan e-banking. Pengaturan tersebut antara lain ditujukan untuk meningkatkan keamanan, integritas data, dan ketersediaan layanan electronic banking, misalnya dengan mewajibkan seluruh penerbit kartu untuk menggunakan chip pada kartu-kartu pembayarannya, menggunakan 'two factors authentication' pada transaksi online yang bersifat financial, melakukan enkripsi pada transaksi *mobile banking*.¹⁹

Berdasarkan Peraturan Bank Indonesia Nomor 9/15/PBI/2007 Tentang Penerapan Manajemen Risiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi oleh Bank Umum tercantum dalam Pasal 1 ayat (3) yang menyatakan bahwa: "Layanan perbankan melalui media elektronik atau selanjutnya disebut *Electronic Banking* adalah layanan yang memungkinkan nasabah bank untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi, dan melakukan transaksi perbankan melalui media elektronik antara lain ATM, phone banking, electronic fund transfer, internet banking, mobile phone." Berdasarkan PBI tersebut juga mengatur bahwa Bank dapat menyelenggarakan teknologi informasi sendiri dan atau menggunakan jasa pihak penyedia jasa teknologi informasi sepanjang memenuhi persyaratan antara lain: a) Bank bertanggung jawab atas penerapan manajemen risiko; b) Pihak penyedia jasa harus menjamin keamanan seluruh informasi termasuk rahasia bank dan data pribadi nasabah; c) Pihak penyedia jasa tetap memberikan akses kepada auditor intern, ekstern dan Bank Indonesia; d) Pihak penyedia jasa harus bersedia untuk kemungkinan early termination apabila menyulitkan fungsi pengawasan Bank Indonesia.

Berdasarkan poin 2 (dua) di atas artinya, bank bertanggung jawab atas penerapan manajemen risiko, yaitu dari pelayanan melalui e-banking. Berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1 /POJK.07/ 2013 tentang Perlindungan Konsumen

¹⁹ Agus Santoso, Dyah Pratiwi, "Tanggung Jawab Penyelenggara Sistem Elektronik Perbankan dalam Kegiatan Transaksi Elektronik Pasca UU No. 11 Tahun 2008". *Jurnal Legislasi Indonesia* 5, no. 4 (2018): 74-88.

Sektor Jasa Keuangan dan Peraturan Bank Indonesia Nomor: 16/1/ PBI/ 2014 tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran menegaskan bahwa, bank harus menerapkan perlindungan konsumen. Pasal 29 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1 /POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan diartikan bahwa, Pelaku Usaha Jasa Keuangan dalam hal ini bank, wajib bertanggung jawab atas kerugian yang diderita Konsumen yang timbul akibat kesalahan dan/atau kelalaian pengurus, pegawai Pelaku Usaha Jasa Keuangan dan/atau pihak ketiga yang bekerja untuk kepentingan Pelaku Usaha Jasa Keuangan.

Berdasarkan ketentuan yang telah disebut, bank sebagai pelaku usaha jasa keuangan dapat diminta untuk bertanggung jawab apabila terjadi kesalahan yang dilakukan oleh pegawai bank yang dapat merugikan konsumen atau nasabah dari bank tersebut. Secara teoritis dan normative yang didasarkan pada hubungan kontraktual dan non kontraktual antara bank dengan nasabah, bank ikut serta bertanggung jawab atas pelanggaran berupa hilangnya dana nasabah. Meskipun di dalam praktiknya bank tidak begitu saja mau bertanggung jawab atas kesalahan yang dilakukan oleh pegawainya namun atas perbuatan pegawai tersebut, maka pegawailah yang dibebankan pertanggung jawaban.

Tanggung jawab di dalam perspektif perdata bank berdasarkan kesalahan maupun kelalaian yang dilakukan oleh pegawainya, dapat dimaknai sebagai tanggung jawab pengurus atau tanggung jawab bank secara perusahaan. Kasus yang ada, pengurus bank tidak memberikan instruksi kepada pegawai diluar wewenang dan tanggung jawabnya, maka dari itu tanggung jawab dapat dikategorikan sebagai tanggung jawab bank secara perusahaan sesuai ketentuan Pasal 1365 KUHPerdata.

Bank wajib menjaga keamanan simpanan, dana, atau aset nasabah yang berada dalam tanggung jawab bank, jika bank tersebut lalai dalam menjaga keamanan simpanan nasabahnya maka bank tersebut wajib bertanggungjawab atas kerugian nasabah yang timbul akibat kesalahan atau kelalaian, pengurus, pegawai bank dan pihak ketiga yang bekerja untuk kepentingan bank. Tetapi jika nasabah tersebut melakukan kesalahan atau kelalaian yang mengakibatkan kerugian bagi dirinya sendiri maka bank tidak bertanggung jawab atas kerugiannya. Sejalan dengan itu kewajiban masing-masing pihak untuk saling menjaga rahasia bank tetapi masih saja ada oknum-oknum kejahatan kerah putih yang lalai dalam menjaga kewajibannya dengan baik.²⁰

Kasus antar nasabah penyimpan dana simpanan pada bank yakni nasabah atas nama WE telah mengalami kerugian dana simpanan pada bank dengan hilangnya tabungan pada bank dalam jumlah 20 Miliar rupiah. Kasus ini dilakukan oleh pelaku yang menjabat sebagai kepala cabang bank Maybank. Dilihat berdasarkan kronologis kejadiannya, nasabah berinisial WE baru dapat menyadari bahwa uangnya telah hilang di bank Maybank dikarenakan sebelumnya tergugat yang menjabat sebagai kepala cabang bank Maybank menawarkan pembuatan rekening berjangka dengan bunga lebih besar dibandingkan produk tabungan bank yang ada sebelumnya. WE dalam hal ini sebagai nasabah penyimpan dana bank telah menyetor uang sebesar 20 Miliar tunai dengan rincian 15 Miliar atas nama sendiri dan 5 Miliar atas nama ibunya Floretta sesuai eksposur janjinya, pelaku tidak membuka rekening berjangka berdasarkan ketentuan yang ada maupun sebuah perjanjian mengikat yang telah dibuat antara nasabah dengan pelaku serta tentang segala hal untuk meyakinkan nasabah bahwa dirinya telah membuka rekening berjangka di bank tersebut. Salah satu pegawai pada bank Maybank memakai

²⁰ Jami Allaidin, *Tanggung Jawab BRI Atas Hilangnya Dan Simpanan Nasabah Berdasarkan Peraturan Perbankan* (Fakultas Hukum, Universitas Trisakti, 2020), h. 3

data-data pribadi nasabah WE agar dapat membuka rekening tabungan berjangka. Nasabah WE mengecek sisa saldo akhir di rekeningnya melalui *m-banking* hanya berjumlah Rp.600.000.00 (enam ratus ribu rupiah) sedangkan di rekening ibunya hanya tersisa 17 juta rupiah dari total dana simpanan yang ada sebelumnya.. Hal inilah yang dialami WE sebagai nasabah penyimpan dana pada bank Maybank yang pada akhirnya harus melaporkan masalah tersebut kepada pihak bank berdasarkan ketentuan-ketentuan yang berlaku, Namun laporan WE ke pihak bank tidak mendapat tanggapan baik sehingga, pada 8 Mei 2020, WE menyampaikan laporan di Bareskrim Polri untuk mendapatkan penyelidikan lebih lanjut. Bahwasannya pihak bank dalam persoalan ini harus bertanggung jawab atas hilangnya dana nasabah penyimpan tersebut, Kepala Cabang Maybank sebagai pimpinan dari bank tersebut telah mengetahui segala bentuk hubungan nasabah dengan pihak bank yang terlibat dalam hubungan pembuatan rekening berjangka dengan nasabah, maka dapat memberikan segala informasi dan solusi demi terselesaikannya masalah ini. Penyelesaian masalah antar bank dengan nasabah penyimpan dapat diselesaikan melalui 2 (dua) upaya hukum yaitu upaya hukum litigasi (pengadilan) dan non-litigasi (luar pengadilan). Dengan tidak responnya bentuk tanggung jawab dari pihak bank atas kerugian yang dialami oleh nasabah penyimpan maka, nasabah penyimpan akan melakukan proses upaya hukum litigasi (pengadilan) dengan melaporkan atau menggugat pihak bank yang terlibat di Pengadilan setempat dengan tujuan hak-hak dari sejumlah kerugian uang yang dialami nasabah penyimpan bisa didapatkan kembali melalui putusan pengadilan yang bersifat final dan mengikat.

Bank dengan nasabah dalam menjalankan kegiatan usahanya menimbulkan dua sisi tanggung jawab, yaitu kewajiban pada bank itu sendiri dan kewajiban pada nasabah penyimpan dana sebagai akibat hubungan hukum.²¹ Hak dan kewajiban antara bank dengan nasabah telah ditentukan dalam perjanjian yang dibuat antara kedua belah pihak untuk mewujudkan menjadi suatu prestasi. Berdasarkan fungsi dan tujuan dari LPS diatas nasabah penyimpan dana WE tidak dapat menerima ganti rugi melalui LPS atau dengan kata lain LPS akan bertanggungjawab pada pokok masalah tersebut. Karena jika ditelusuri dari kasusnya, bank tempat WE melakukan simpanan uang tidak sedang mengalami situasi dan kondisi kesulitan seperti yang disebut dalam penjelasan diatas yaitu *irrational run* dan *systemic risk*. Sehingga Kasus yang sebenarnya dialami oleh WE ialah pembuatan pembukaan tabungan rekening berjangka tanpa ada suatu perjanjian yang sah yang dibuat antar nasabah penyimpan dana WE dengan oknum pegawai Maybank dan pelaku oknum pegawai Maybank memakai data pribadi dari nasabah WE, maka bank harus bertanggung jawab terhadap nasabah WE berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Di banyak negara, termasuk di Indonesia, dana simpanan nasabah di bank biasanya dilindungi oleh lembaga penjamin simpanan (LPS). LPS adalah lembaga yang didirikan oleh pemerintah untuk melindungi dan menjamin dana simpanan nasabah di bank dalam jumlah tertentu dalam situasi-situasi tertentu, seperti kebangkrutan bank. Perlindungan yang disediakan oleh LPS biasanya mencakup jumlah tertentu dari setiap simpanan nasabah di bank yang dijamin, yang berbeda-beda antara negara dan bisa berubah dari waktu ke waktu. Jika sebuah bank gagal atau bangkrut, LPS akan mengganti dana simpanan nasabah hingga batas yang telah ditetapkan. Namun, perlu diingat bahwa perlindungan ini biasanya memiliki batasan dan tidak mencakup segala jenis investasi atau produk keuangan yang ditawarkan oleh bank. Selain itu, ada beberapa pengecualian

²¹ Munir Fuady, *Hukum Perbankan Modern Berdasarkan Undang-Undang Tahun 1998*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 1999), h. 52

dan kondisi tertentu yang dapat mempengaruhi apakah dana simpanan akan terlindungi sepenuhnya atau tidak. Karenanya, penting bagi nasabah untuk memahami ketentuan dan batasan perlindungan yang disediakan oleh LPS di negara mereka.

Pasal 1367 KUHPerdara menyatakan bahwa seorang tidak hanya bertanggung jawab atas perbuatannya yang menimbulkan kerugian, akan tetapi perbuatan orang-orang yang menjadi tanggungannya, atau disebabkan oleh barang-barang yang berada dibawah pengawasannya. Pasal 1367 KUHPerdara tersebut menjelaskan bahwa seseorang tidak hanya bertanggung jawab atas perbuatannya sendiri, melainkan juga perbuatan orang lain yang menjadi tanggungannya dan barang-barang yang dibawah pengawasannya.

Apabila terdapat sengketa antara nasabah dengan bank maka proses penyelesaian sengketa dapat dilakukan melalui beberapa mekanisme, diantaranya yaitu mekanisme litigasi (menempuh jalur gugatan ke badan peradilan) dan mekanisme non litigasi (tanpa menempuh jalur pengadilan). Mekanisme untuk penyelesaian sengketa non litigasi biasanya dikenal dengan istilah Alternatif Penyelesaian Sengketa (*Alternative Dispute Resolutions*), yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa. Namun sengketa di bidang perbankan memiliki mekanisme penyelesaian sengketa tersendiri yang disebut dengan mediasi perbankan. Pasal 1 ayat (4) Peraturan Bank Indonesia Nomor: 8/5/PBI/2006 yang kemudian diubah menjadi Peraturan Bank Indonesia Nomor: 10 /1/PBI/2008 tentang Mediasi Perbankan, menyatakan bahwa: "Sengketa ialah permasalahan yang diajukan oleh Nasabah atau Perwakilan Nasabah kepada penyelenggara mediasi perbankan, setelah melalui proses penyelesaian pengaduan oleh bank sebagaimana diatur dalam Peraturan Bank Indonesia tentang Penyelenggaraan Pengaduan Nasabah."

Berdasarkan Pasal 1 ayat (4) tersebut maka, dapat diartikan bahwa ada pihak yang akan menjadi mediator dalam penyelesaian antara nasabah dengan bank. Perselisihan antara nasabah dengan bank didasari oleh pengaduan yang dibuat oleh nasabah terkait permasalahan yang sedang dihadapi yaitu dana simpanan nasabah di bank. Penyelesaian Pengaduan Nasabah terdapat dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 yang kemudian diubah oleh Peraturan Bank Indonesia Nomor: 10/10/PBI /2008. Terdapat hal-hal penting yang harus dicermati oleh nasabah, mengenai kewajiban bank dalam menyelesaikan pengaduan. Hal-hal yang menjadi kewajiban bank ialah hal-hal yang menjadi hak dari nasabah. Butir-butir yang harus dicermati diantaranya: a) Bank harus mempunyai unit khusus pelayanan pengaduan nasabah dan mempublikasikannya pada nasabah; b) Bank wajib menampung pengaduan nasabah baik yang lisan maupun tertulis; c) Pengaduan lisan wajib diselesaikan dalam waktu dua hari kerja; d) Pengaduan secara tertulis: Bank wajib memberi bukti tanda terima pengaduan kepada nasabah / perwakilannya; e) Pengaduan tertulis diselesaikan dalam waktu maksimum dua puluh hari kerja, dan karena kondisi-kondisi tertentu, dapat diperpanjang selama dua puluh hari kerja, dan wajib diberitahukan secara tertulis pada nasabah.

Apabila didalam proses pengaduan tidak menghasilkan, masih ada jalan yang dapat ditempuh, yaitu dengan mediasi perbankan. Peraturan Bank Indonesia tentang Mediasi Perbankan merumuskan bahwa mediasi adalah proses untuk menyelesaikan sengketa dengan melibatkan mediator yang tidak memihak para pihak untuk membantu tercapainya penyelesaian dalam bentuk kesepakatan sukarela antar pihak. Mediator ditunjuk langsung oleh Bank Indonesia dan harus dipastikan sang mediator tidak memiliki kepentingan dengan pihak-pihak yang bersengketa. Biasanya sengketa yang dapat diselesaikan melalui proses mediasi perbankan adalah sengketa yang mempunyai nilai

tuntutan finansial paling banyak Rp.500.000.000,- (lima ratus juta rupiah). Proses Mediasi dapat berlangsung apabila Nasabah atau Perwakilan Nasabah dan Bank menandatangani perjanjian Mediasi (*agreement to mediate*) yang berisi *Pertama*, Kesepakatan untuk memilih Mediasi sebagai alternatif penyelesaian Sengketa dan *Kedua* persetujuan untuk patuh dan tunduk pada aturan Mediasi yang ditetapkan oleh Bank Indonesia.

Pengajuan penyelesaian sengketa harus kurang dari 60 (enam puluh) hari kerja sejak tanggal surat hasil penyelesaian pengaduan yang disampaikan bank kepada nasabah. Proses mediasi dilaksanakan sampai dengan ditandatanganinya akta kesepakatan dilakukan dalam jangka waktu tidak boleh melebihi 30 (tiga puluh) hari kerja sejak nasabah atau perwakilan nasabah dan bank menandatangani perjanjian mediasi (*agreement to mediate*), dan dapat diperpanjang sampai dengan 30 (tiga puluh) hari kerja berikutnya atas dasar kesepakatan nasabah atau perwakilan nasabah dan bank. Kesepakatan antara nasabah atau perwakilan nasabah dengan bank yang telah tercipta dari proses mediasi dituangkan dalam akta kesepakatan yang ditanda tangani oleh kedua belah pihak yang bersangkutan. Namun pada hal lain juga tanggung jawab bank dapat dilakukan apabila terdapat kesalahan dari sistem atau salah satu pegawai bank yang disebut juga dengan SDM dari bank tersebut.

KESIMPULAN

Perlindungan hukum bagi dana simpanan nasabah penyimpan pada bank selaku konsumen dapat ditinjau pada UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang terletak pada adanya kewajiban bagi pihak bank untuk mengindahkan tata cara pembuatan klausula baku dan telah tertuang dalam PBI Nomor: 7/6/PBI/2005 Tentang Transparansi Produk Perbankan. Sehingga secara langsung dengan adanya UU Nomor: 8 Tahun 1999 dan PBI Nomor: 7/6/PBI/2005 maka nasabah penyimpan telah mendapat perlindungan secara hukum sebagai konsumen. Tanggung jawab menjalankan kegiatan usahanya antara bank dengan nasabah menimbulkan dua sisi tanggung jawab, yaitu kewajiban pada bank itu sendiri dan kewajiban pada nasabah penyimpan dana sebagai akibat hubungan hukum. Antara nasabah dengan bank, bank memiliki kewajiban dalam melakukan penanganan atas pengaduan nasabah, termasuk penyelesaiannya dalam jangka waktu yang telah ditetapkan. Bank wajib menjaga keamanan simpanan, dana, atau aset nasabah yang berada dalam tanggung jawab bank. Pasal 1365 KUHPerdara dijelaskan bahwa setaip perbuatan melawan hukum yang menimbulkan kerugian pada orang lain mengharuskan orang yang kesalahannya menimbulkan kerugian itu untuk mengganti kerugian itu. Selanjutnya dalam Pasal 1367 menyatakan bahwa seorang tidak saja bertanggung jawab untuk kerugian yang disebabkan perbuatan sendiri akan tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan oleh perbuatan orang-orang yang menjadi tanggungannya atau disebabkan oleh barang-barang dibawah penguasaannya. Sehingga bank dapat bertanggung jawab atas hilangnya dana nasabah penyimpan berdasarkan ketentuan Pasal 1365 dan Pasal 1367 KUHPerdara.

REFERENSI

- A Z Nasution, "Aspek Hukum Perlindungan Konsumen: Tinjauan Singkat UU No. 8 Tahun1999-L.N.1999 No.42", *Teropong: Media Hukum dan Keadilan* 2, no. 8 (2003).
- Agus Santoso, Dyah Pratiwi, "Tanggung Jawab Penyelenggara Sistem Elektronik Perbankan dalam Kegiatan Transaksi Elektronik Pasca UU No. 11 Tahun 2008". *Jurnal Legislasi Indonesia* 5, no. 4 (2018): 74-88.

- Andi Nova Bukit, "Pertanggung Jawaban Bank Terhadap Hak Nasabah Yang Dirugikan Dalam Pembobolan Rekening Nasabah (Studi di PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk, Kantor Cabang Medan Gatot Subroto)." *Jurnal Ius Constituendum* 4, no. 2 (2019): 181-194.
- Bahder Johan Nasution, *Metode Penelitian Ilmu Hukum*, Bandung: Mandar Maju, 2008.
- Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2003.
- Jami Allaidin, *Tanggung Jawab BRI Atas Hilangnya Dan Simpanan Nasabah Berdasarkan Peraturan Perbankan* (Fakultas Hukum, Universitas Trisakti, 2020).
- Muhammad Djumhana, *Azas-azas Hukum Perbankan Indonesia*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2008.
- Munir Fuady, *Hukum Perbankan Modern Berdasarkan Undang-Undang Tahun 1998*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 1999.
- Nancy Silvana Haliwela. *Esensi Pengawasan Pemerintah Daerah Pada Pelaksanaan Tanggung Jawab Sosial Dan Lingkungan Perseroan Terbatas= The Essence of Regional Government Supervision on The Implementation of Social Andsponsibility of The Limited Company*. Disertasi: Universitas Hasanuddin, 2021.
- Olga Oktavia, *Pelaksanaan Hak Dan Kewajiban Debitur Dalam Memperjanjikan Kredit Kepemilikan Rumah Bersubsidi Pada PT. Bank Tabung Negara (Persero) TBK*, Universitas Islam Riau, Fakultas Hukum, 2020.
- Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Jakarta: Pustaka Media, 2005.
- Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, Surabaya: Bina Ilmu, 1987.
- Romli Atmasasmita, *Teori Hukum Integratif Rekonstruksi Terhadap Teori Hukum Pembangunan dan Teori Hukum Progresif*, Yogyakarta: Genta Publishing, 2012.
- Salim HS, *Pengantar Hukum Perdata Tertulis*, Jakarta: Sinar Grafika, 2021.
- Soerjono Soekarno dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2004.
- Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta: Grasindo, 2000.
- Zainal Asikin, *Pokok-Pokok Hukum Perbankan di Indonesia*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 1995.